

2017年12月16日(土)
和歌山県民文化会館5階「大会議室」

基調講演「消費者委員会の活動と地域の消費者被害防止」

内閣府消費者委員会委員長代理
池本 誠司

< 講演資料 >

資料「消費者委員会の活動と地域の消費者被害防止」レジュメ・・・・・・・・・・5p～

< 参考資料 >

参考資料1 . 消費者委員会リーフレット・・・・・・・・・・・・・・・・・・45p～

参考資料2 . 第5次消費者委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・47p～

参考資料3 . 消費者委員会の活動実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・57p～

参考資料4 . メールマガジン配信中・・・・・・・・・・・・・・・・・・63p～

参考資料5 . 「不当景品類及び不当表示防止法上の不当表示規制の実効性を
確保するための課徴金制度の導入等の違反行為に対する措置の
在り方について(答申)」(概要)(H26.6.10)・・・・・・・・・・64p～

参考資料6 . 「消費者契約法の規律の在り方について(1次答申)」
(H28.1.7)・・・・・・・・・・・・・・・・・・65p～
[別添] 消費者契約法専門調査会報告書の概要

参考資料7 . 「特定商取引法の規律の在り方について(答申)」(H28.1.7)・・・・68p～
[別添] 特定商取引法専門調査会報告書の概要

参考資料8 . 「消費者契約法の規律の在り方について(2次答申)」
(H29.8.8)・・・・・・・・・・・・・・・・・・73p～
[別添] 消費者契約法専門調査会報告書の概要

参考資料9 . 「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に
関する建議」(概要)(H27.7.7)・・・・・・・・・・・・・・・・・・78p～

- 参考資料 10 . 「電子マネーに関する消費者問題についての建議」(概要)
(H27.8.18) 81p ~
- 参考資料 11 . 「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用
食品の制度・運用見直しについての建議」(H28.4.12) 90p ~
- 参考資料 12 . 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての
建議」(概要) (H29.1.31) 97p ~
- 参考資料 13 . 「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書」(概要)
(H29.1.10) 105p ~
- 参考資料 14 . 「消費者基本計画工程表の改定素案(平成 29 年 4 月)に対する
意見」(H29.5.23) 108p ~
- 参考資料 15 . 「消費者行政における執行力の充実に関する提言～地方における
特商法の執行力の充実に向けて～」(概要) (H29.8.29) . . . 112p ~
- 参考資料 16 . 「消費者教育の推進に関する基本的な方針の改定に向けての意見」
(H29.11.8) 120p ~

消費者問題シンポジウムin和歌山

消費者委員会の活動と 地域の消費者被害防止

平成29年12月16日
内閣府消費者委員会 委員長代理 池本誠司

本日のポイント

消費者委員会の活動

消費者委員会とは
消費者委員会の主な取組

消費者被害の現状と地方消費者行政の展開

- 消費者被害の実情
 - 消費生活センターの役割
 - 行政による被害防止
 - ～ 消費者啓発と事業者規制 ～

地域連携による消費者被害防止

地域連携の必要性
消費者被害防止ネットワーク
消費者安全確保地域協議会の役割

消費者委員会の活動

【消費者庁】(平成21年9月創設)

消費者事故情報などを一元的に集約し分析

消費者行政の司令塔として、各省庁に対し対応策を要請

消費者に身近な30本の法律を所管(共管を含む)

特定商取引法、消費者契約法、食品表示法、消費者教育推進法など
すき間事案への対応権限(消費者安全法)

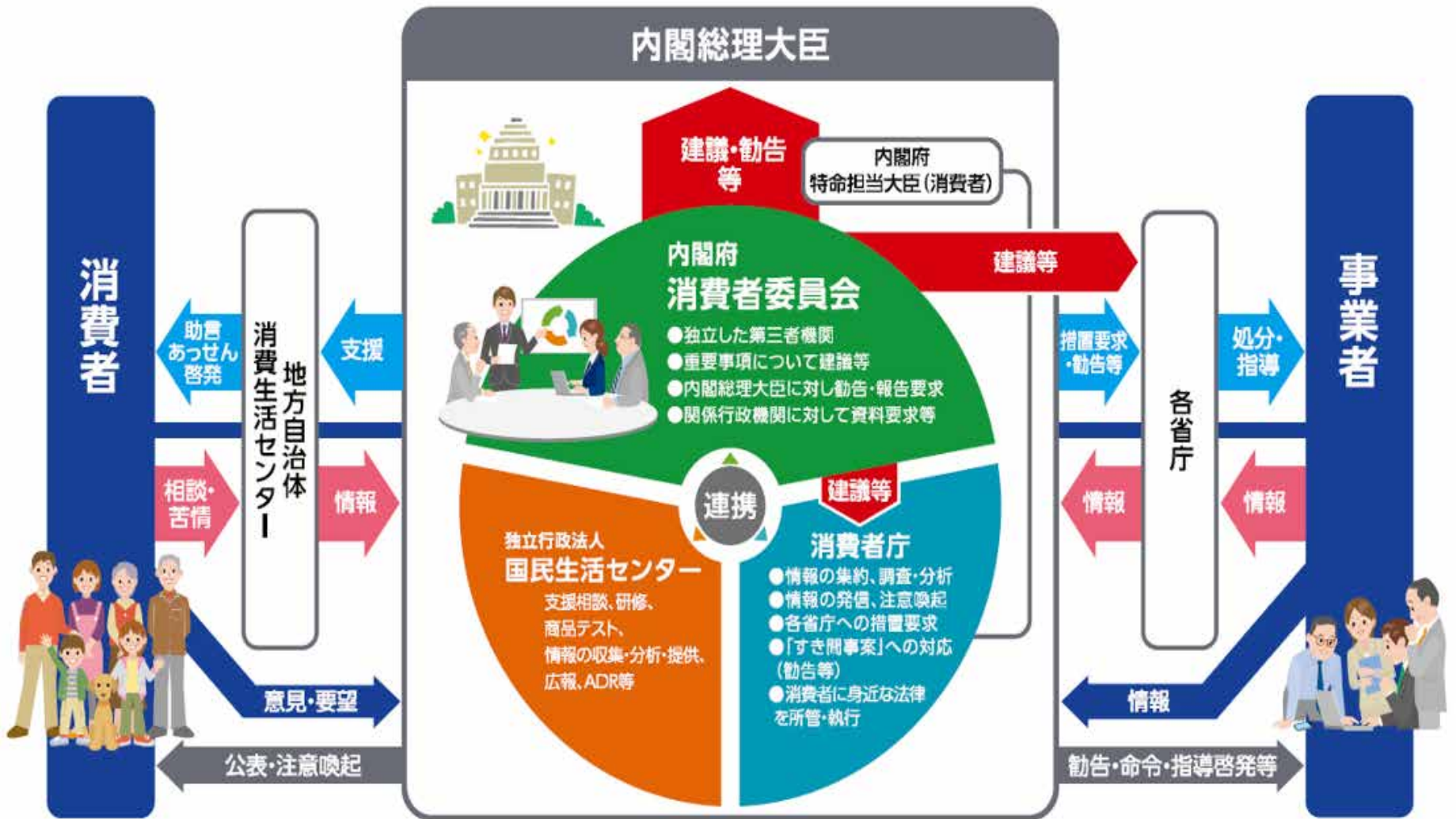
【消費者委員会】(平成21年9月創設)

内閣府の独立の第三者機関

消費者庁所轄の法律について諮問を受け審議し答申

自ら調査・審議を行い関係省庁に対し建議・提言・意見

関係省庁に資料提供を要求



建議：消費者庁及び消費者委員会設置法第6条第2項第1号の規定に基づき、内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官に対して行う意見表明

2 消費者委員会の主な取り組み

【主な答申】

- 景品表示法の課徴金制度導入に関する答申(平成26年6月10日)
- 消費者契約法の規律の在り方について(1次答申)(平成28年1月7日)
- 特定商取引法の規律の在り方について(答申)(平成28年1月7日)
- 消費者契約法の規律の在り方について(2次答申)(平成29年8月8日)

【主な建議】

- 美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議(平成27年7月7日)
- 電子マネーに関する消費者問題についての建議(平成27年8月18日)
- 健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議(平成28年4月12日)
- 身元保証等高齢者サポート事業に関する建議(平成29年1月31日)

【主な意見】

- 成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書
(平成29年1月10日)
- 消費者基本計画工程表の改正素案に対する意見(平成29年5月23日)
- 消費者行政における特商法の執行力の充実に関する提言
(平成29年8月29日)
- 消費者教育の推進に関する基本的な方針の改定に向けての意見(平成29年11月8日)

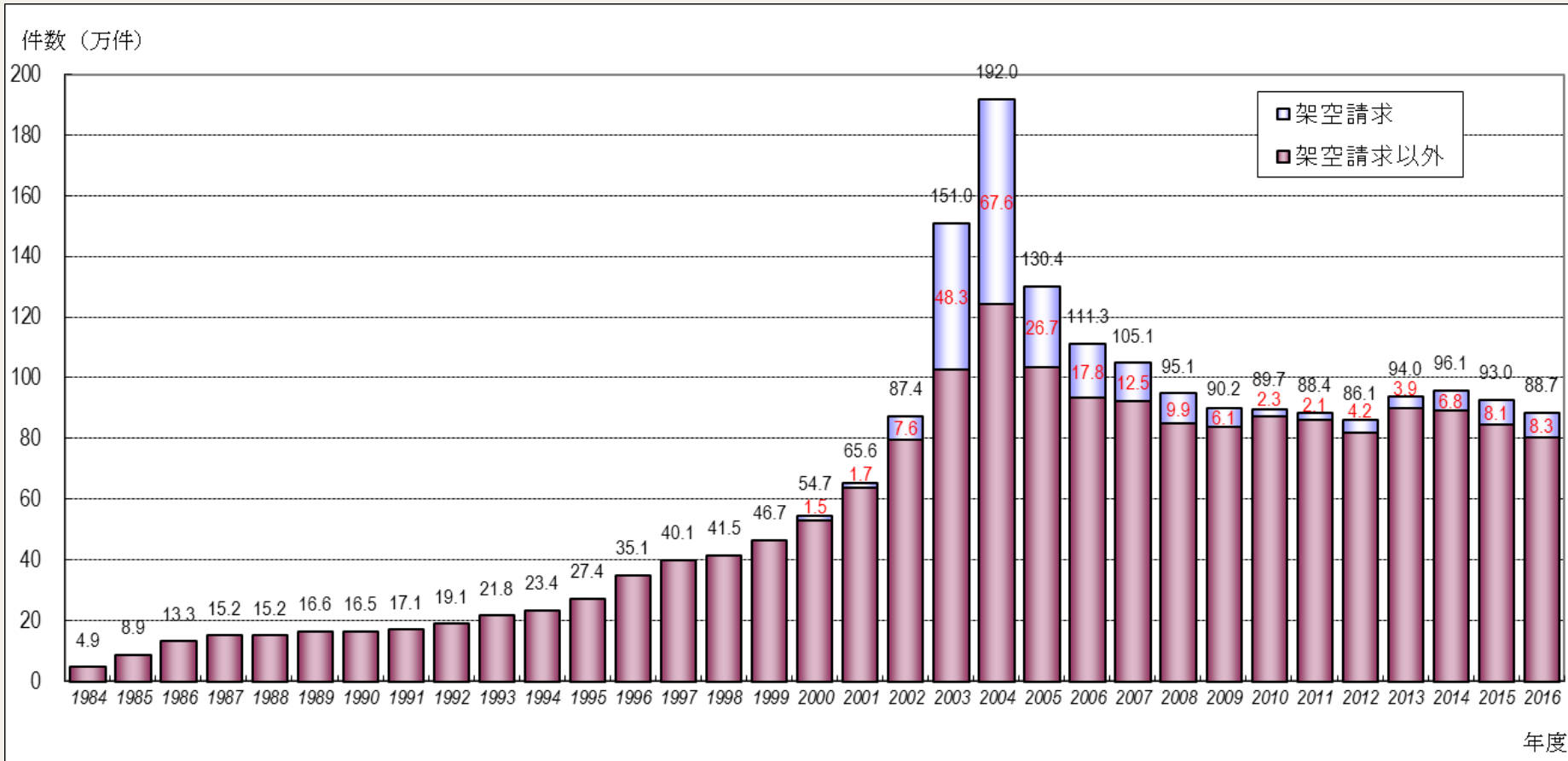
【情報収集】

- 各省庁の担当課に対するヒアリング
- 消費者団体との意見交換会

消費者被害の全体像

(1) 地域の消費者被害は大幅に増加し高い水準を維持
最近10年の推移を見ると若干減少しているように見えるが、
30年間に相談件数は約7倍。

消費生活相談の年度別総件数の推移(1984～2016)



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

国民生活センター：全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)より 7

(2) インターネット取引被害が大きな割合(36%)を占めている

表3 販売購入形態別の推移

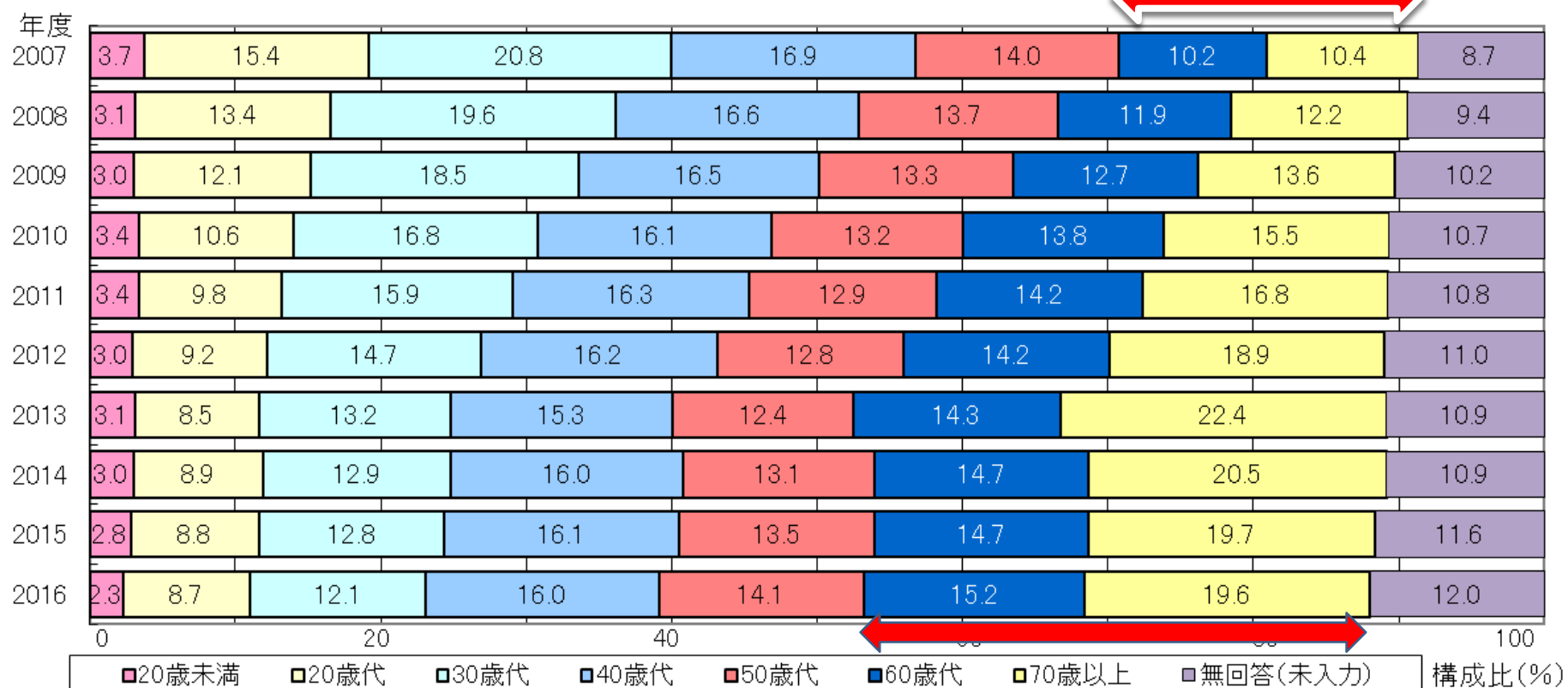
販売形態 年度	年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売							合計
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他 無店舗販売	
			上段：件数 下段：構成比(%)							
2007	1,050,837 (100.0)	337,802 (32.1)	118,043 (11.2)	336,647 (32.0)	24,332 (2.3)	52,888 (5.0)	3,032 (0.3)	--	12,196 (1.2)	547,138 (52.1)
2008	950,507 (100.0)	328,209 (34.5)	99,580 (10.5)	280,821 (29.5)	19,159 (2.0)	49,273 (5.2)	3,057 (0.3)	--	10,377 (1.1)	462,267 (48.6)
2009	902,352 (100.0)	329,385 (36.5)	97,888 (10.8)	249,405 (27.6)	15,790 (1.7)	49,594 (5.5)	2,555 (0.3)	--	9,594 (1.1)	424,826 (47.1)
2010	897,452 (100.0)	324,603 (36.2)	98,972 (11.0)	243,498 (27.1)	11,636 (1.3)	64,207 (7.2)	2,906 (0.3)	--	9,860 (1.1)	431,079 (48.0)
2011	884,316 (100.0)	288,434 (32.6)	97,249 (11.0)	268,956 (30.4)	10,239 (1.2)	69,873 (7.9)	2,139 (0.2)	--	8,933 (1.0)	457,389 (51.7)
2012	861,358 (100.0)	271,324 (31.5)	92,130 (10.7)	256,833 (29.8)	10,185 (1.2)	80,148 (9.3)	4,216 (0.5)	684 (0.1)	8,566 (1.0)	452,762 (52.6)
2013	940,280 (100.0)	278,843 (29.7)	91,314 (9.7)	283,149 (30.1)	10,033 (1.1)	102,513 (10.9)	7,606 (0.8)	7,306 (0.8)	8,174 (0.9)	510,095 (54.2)
2014	960,549 (100.0)	270,705 (28.2)	89,743 (9.3)	322,341 (33.6)	11,914 (1.2)	91,581 (9.5)	2,870 (0.3)	7,942 (0.8)	7,921 (0.8)	534,312 (55.6)
2015	929,852 (100.0)	262,402 (28.2)	85,185 (9.2)	324,206 (34.9)	11,512 (1.2)	79,768 (8.6)	2,772 (0.3)	8,617 (0.9)	7,011 (0.8)	519,071 (55.8)
2016	887,316 (100.0)	241,951 (27.3)	80,593 (9.1)	324,122 (36.5)	11,327 (1.3)	68,855 (7.8)	3,026 (0.3)	8,619 (1.0)	6,600 (0.7)	503,142 (56.7)

(3) 高齢者の苦情相談の割合が大幅に増えている

60歳以上の相談の割合が

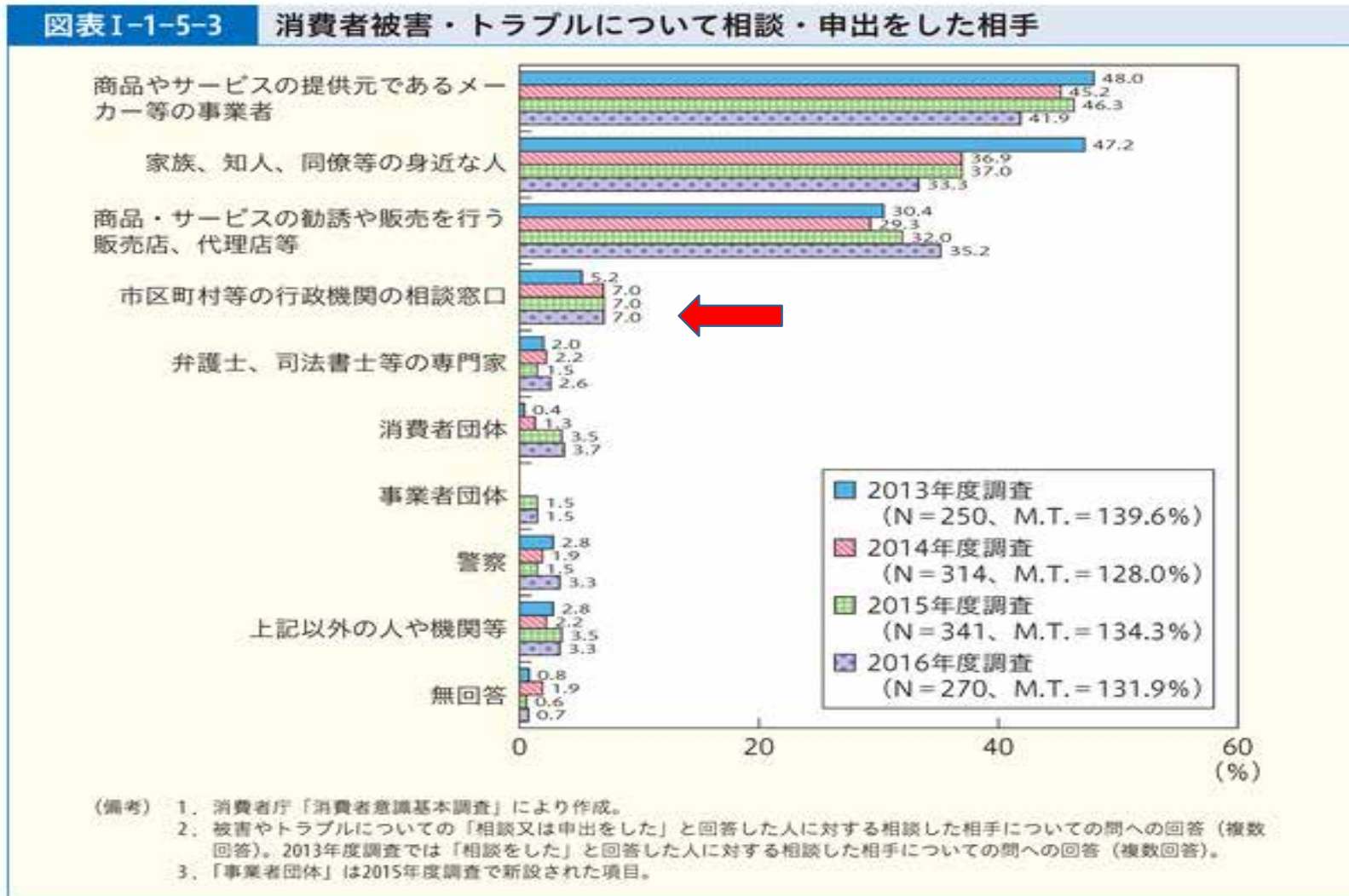
2007年度20.6% 2016年度34.8%で約1.7倍

年度別にみた契約当事者年代別割合(2007～2016年度)



(注) 構成比は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(4) 消費生活センター等への相談はトラブル経験者の7%



(5-1) 消費生活相談に現れた契約・購入金額

国民生活センター「2016年度PIO-NETに見る消費生活相談の概要」

相談全体の合計金額：**4281億円**

1件当たり平均金額：**106万円**

(5-2) 消費者被害・トラブルの被害額全体像の推計

契約購入金額 **5兆2000億円**

既支払額 **4兆8000億円**

「消費生活相談件数 × 平均金額 × 消費者トラブルの発生確率」

消費者庁「平成29年版・消費者白書」

図表I-1-5-4 消費者被害・トラブル額の推計結果

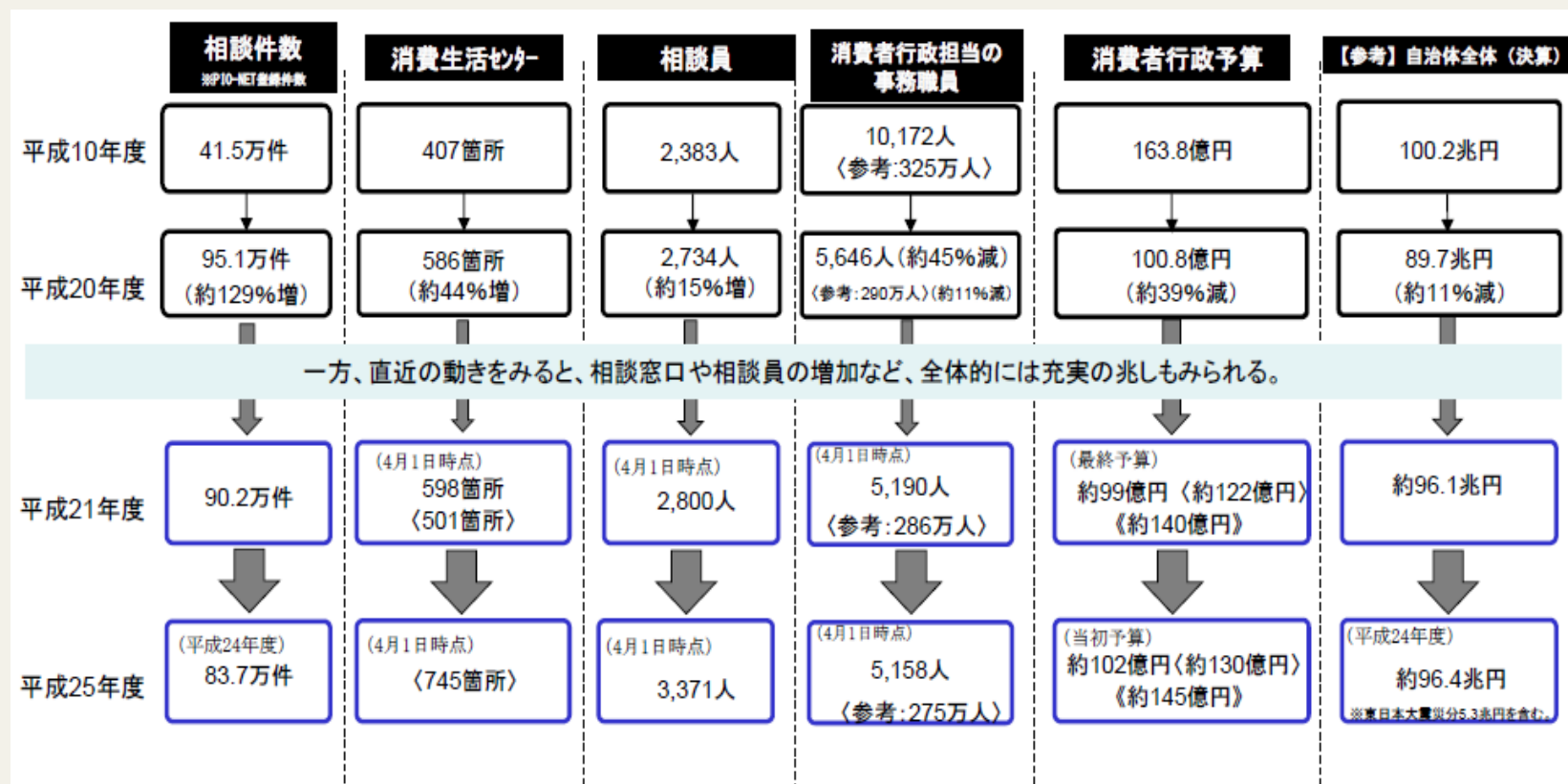
	2013年	2014年	2015年	2016年
契約購入金額	約6.5兆円	約7.8兆円	約6.6兆円	約5.2兆円
既支払額（信用供与を含む。）※	約6.0兆円	約6.7兆円	約6.1兆円	約4.8兆円
既支払額	約5.4兆円	約5.5兆円	約5.6兆円	約4.3兆円

※「既支払額（信用供与を含む。）」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。

地方消費者行政の展開

- ・消費生活センターによる被害救済
- ・行政による消費者啓発
- ・違反業者に対する行政規制

【前提】 消費者庁創設前の地方消費者行政の体制・予算の推移



消費者庁「地方消費者行政の現況調査(平成26年版)」、総務省「平成26年版地方財政の状況の概要」より

消費者庁設立までの10年間:相談件数は2倍以上増加しているが、
消費者行政予算は39%減少、職員数は45%減少
 平成21年度以降:自主財源は約100億円で横這い、
地方消費者行政推進交付金が年間40~50億円

1. 地方自治体の消費者行政の活性化・強化

2009年地方消費者行政活性化交付金の投入

【第1段階】 消費生活センターの整備

(1) 「消費生活センター」とは

消費生活相談員を配置

→資格を有する消費者問題専門家

PIO - NET端末を配備

→全国の消費生活センターをオンラインで結び最新の
相談情報を登録

週4日以上開設

→地域住民がいつでも専門的な相談が受けられる

この3要件に満たない窓口を「消費生活相談窓口」

< 相談処理の姿勢 >

消費生活センターは形式的中立ではなく

情報・交渉力の格差を踏まえた積極的な消費者支援

< 相談処理の方法 >

助言：解決方法を助言し相談者による自主交渉を促す

あっせん：相談者からの解約申出の後、相談員が事業者
者に連絡し、適正な解決に向けて説得・調整する

クーリング・オフ、契約取消権など

< 解決困難事案は >

弁護士会消費者委員会、国民生活センターADR、
都道府県行政規制担当部署、適格消費者団体
などと連携して、被害の救済・防止を図る。

(2) 消費生活センターの利用促進

【実情】 約6割の住民は消費生活センターを知らない

(消費者庁:消費者白書平成28年版)

【周知の視点】 消費生活センターの存在・電話番号の
広報では利用に結びつかない

どのような問題を相談できるのか

具体的な相談事例を知らせる

どこまで対応してくれるのか

消費者問題専門家が、必要に応じて事業者との
あっせん処理まで行う

相談することの意義は

自分の被害救済と他の消費者の被害防止

【第2段階】 消費者行政による被害防止

(1) 被害防止の啓発活動

消費者行政は、最新の相談情報を活用して

トラブル事例の手口紹介

チラシ、ホームページ、自治体広報誌、テレビ・ラジオ

住民が集まる場での出前講座

高齢者の集まりの場に講師が出向き

消費生活相談員・職員が事例紹介と

防止・解決のポイントを紹介

(2) 違反業者に対する行政処分

国と都道府県は

訪問販売・電話勧誘販売・通信販売等の違反事業者に対し、
特定商取引法による業務停止命令・改善指示権限

行政処分の手順

- ・消費生活センターの相談情報(PIO - NET)を分析し、
- ・立入検査・資料提出要求を行い、
- ・行政処分を行い、事業者名を公表

消費生活センターは、個別救済と未然防止の拠点

地方消費者行政における執行力の充実

消費者委員会平成29年8月「消費者行政における執行力の充実に関する提言」

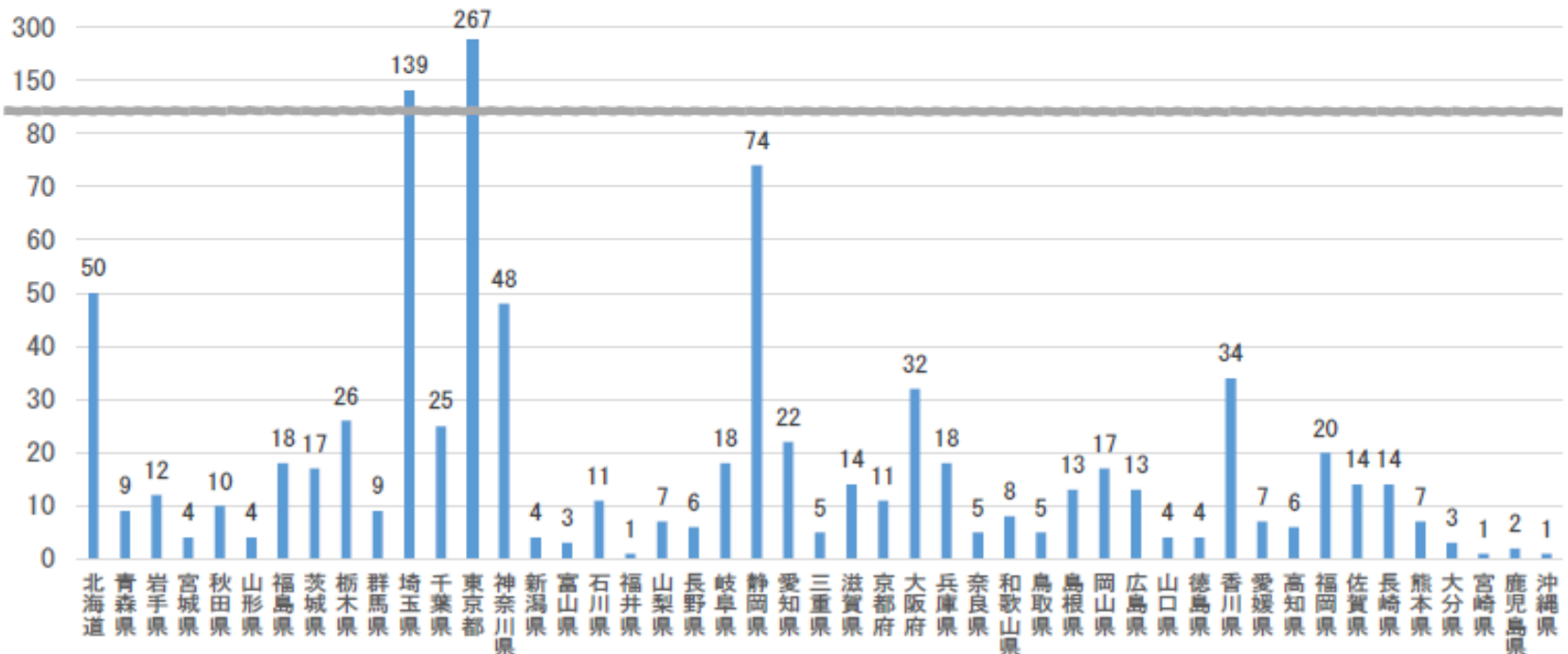
●国・都道府県別執行件数

全体の執行件数は平成22年度をピークに減少。特に都道府県で減少幅は大きく、都道府県により執行件数に差異。

特商法に基づく行政処分件数の推移 ※件数は業務停止命令及び指示処分の合計値

年度	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
国	2	9	12	5	0	13	9	7	16	35	30	40	37	48	53	43	40	21	40	34	28
都道府県	0	0	1	2	4	7	16	19	24	45	54	142	104	90	135	82	81	97	55	50	34
計	2	9	13	7	4	20	25	26	40	80	84	182	141	138	188	125	121	118	95	84	62

都道府県別行政処分件数の累計(平成8年度～平成28年度)



(3) 適格消費者団体による差止請求業務

国の認定を受けた「**適格消費者団体**」が

- ・法律専門家、消費者問題専門家、消費者団体による人的基盤
- ・訴訟遂行の財政基盤

不当契約条項、不当勧誘行為・不当表示に対し

- ・消費者被害情報の収集・検討体制
- ・消費生活センターと連携して被害の拡大防止の役割

差止請求権を行使できる

- ・文書による是正申入れ、文書による差止請求
- ・差止請求の訴訟提起
- ・消費者行政による悪質業者の規制部門との連携

< 現状 >

全国に16団体、目指す団体15団体(9月連絡協議会)

地域連携による消費者被害防止

1 地域連携による被害防止の必要性

(1) 行政による情報提供

情報をキャッチできない高齢者には届かない

(2) 高齢者が集まる場で出前講座

外出しない高齢者には届かない

(3) 違反業者に対する行政処分

行政処分の動きを察知すると移動・閉鎖する悪質業者

未然防止が重要

2 消費者被害防止ネットワークの構築

(1) 高齢者福祉部門の高齢者見守りネットワーク

【目的】

高齢者の**生命・健康の危険**の早期発見
第三者による**財産上の不当取引による被害**

【構成員】

(1) 高齢者福祉関係者による見守りネットワーク型

介護保険利用者は地域包括、日常生活自立支援対象者は社協、
その他独居高齢者は民生委員。

(2) 民間関係者を加えた地域ネットワーク型

高齢者と接する民間事業者や地域団体(宅配業者、検針員、自治会、
婦人団体、高齢者団体、医師等)の参加

(2) 警察との連携による見守りネットワーク

【高齢者対象】

- 認知症高齢者の徘徊への声掛け・通報
- 振り込め詐欺被害の声掛け・通報
- 金融商品まがい詐欺商法被害への声掛け
取引に関連する被害は消費生活センター

【若年者対象】

- 若年者の深夜徘徊・喫煙・飲酒への注意喚起
- 電子マネー詐取被害への声掛け

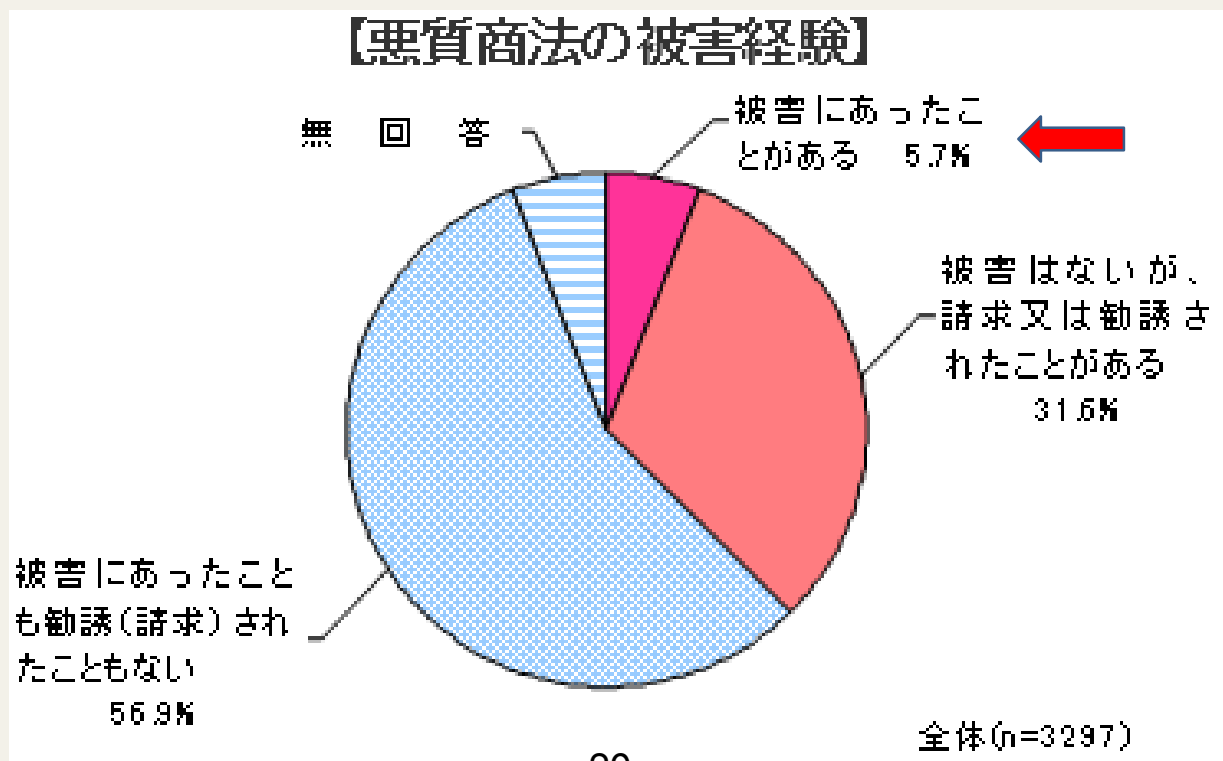
【構成員】

- 福祉関係者、民間事業者、地域団体

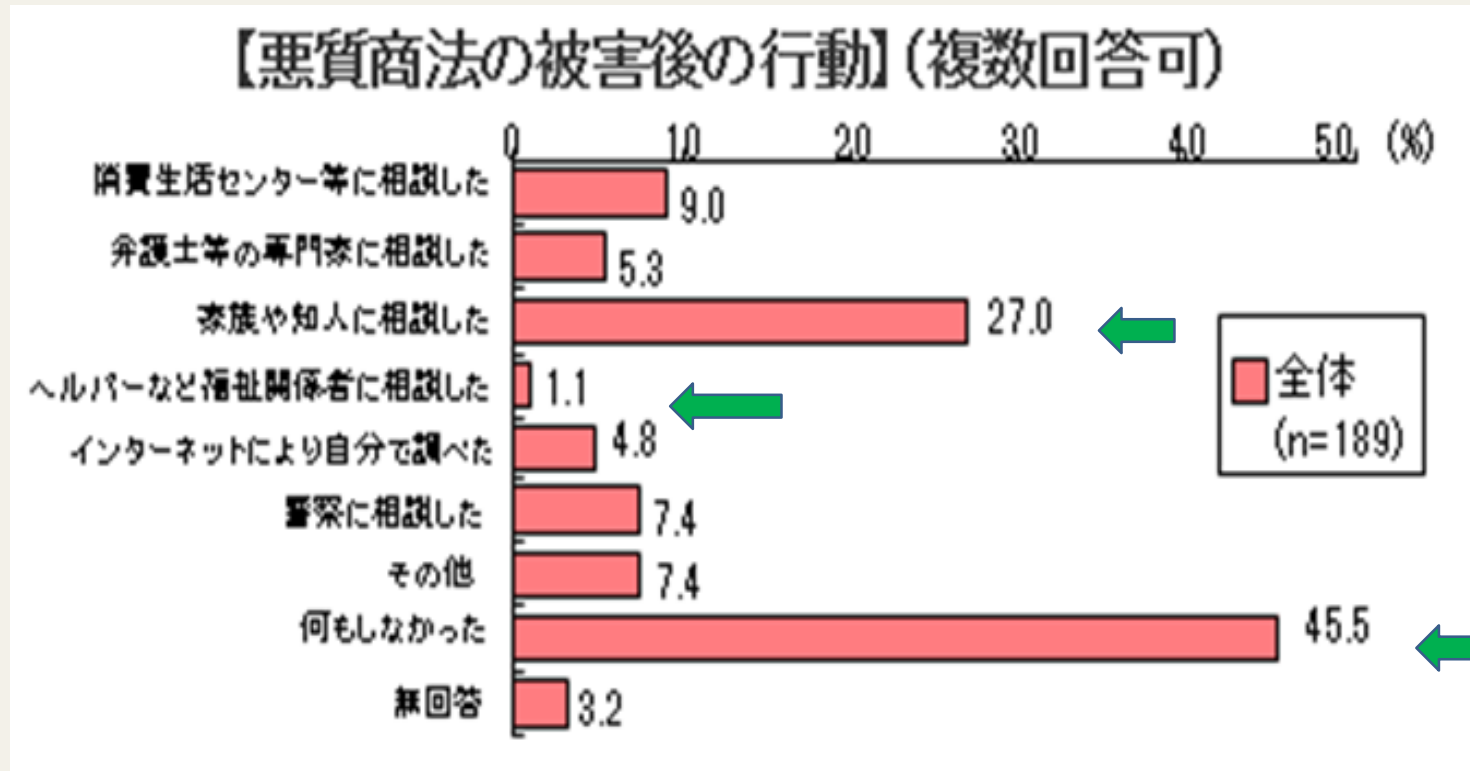
(3) 消費者被害防止ネットワークは未然防止の役割から

～ 東京都生活文化局「高齢者の消費者被害に関する調査」(平成26年3月)～
(都内の70歳以上の高齢者5300人へのアンケート調査)

「架空請求」「点検商法」「次々販売」「利殖商法」「催眠(SF)商法」の5つの商法を挙げ、60歳を過ぎてから被害にあったことがあるか？



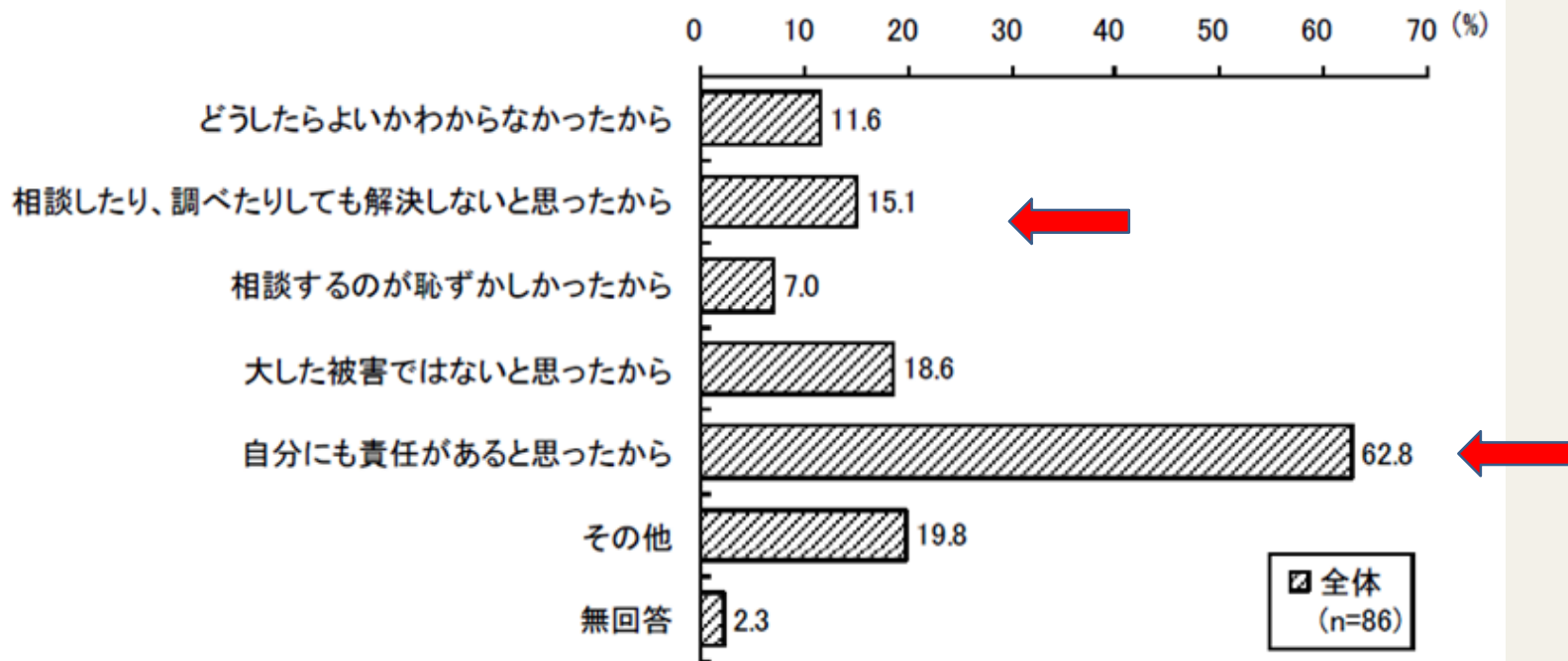
「被害にあったことがある」高齢者(5.7%)が どのような行動をとったか



- ・何もしないであきらめている人が約半数を占める(45.5%)。
- ・家族や知人に相談しても(27%)、消費生活センターにつながっていない。
- ・福祉関係者(1.1%)は消費者被害の相談先となっていないのが現状。

被害にあったのに「何もしなかった」(45.5%)のはなぜか

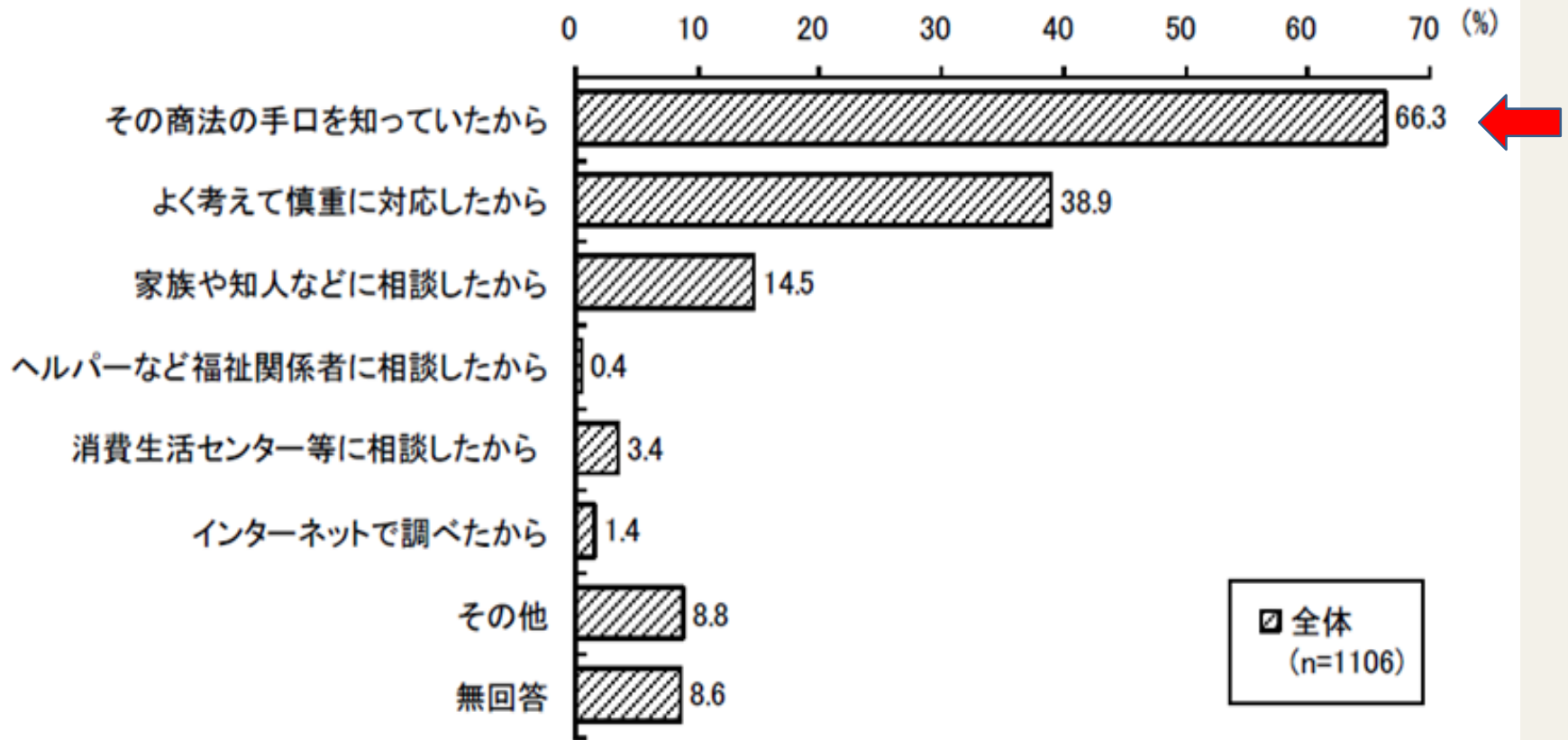
【図表 1-10】 被害後に「何もしなかった人」の理由⁷ (複数回答可)



- 被害に遭ったのは自分の落ち度(62.8%)、相談しても解決できない(15.1%)と[思](#)ってあきらめている。

消費者被害を防ぐポイントは事前の知識

【図表 1-11】 請求や勧誘をされたにもかかわらず、被害に至らなかった理由⁹（複数回答可）



事前に業者の手口を知っていれば被害を防止できる

(4) 消費者被害防止ネットワークの役割

【第1段階】 情報提供 被害の未然防止

(役割)福祉関係団体、地域防犯組織など、高齢者と接する関係者を通じて消費者被害の手口情報を伝える

「事前に手口を知っておけば被害防止に結びつく」

【第2段階】 見守り 被害の早期発見・紹介

(役割)高齢者と接する関係者が、消費者被害に気付き、消費生活センターに相談することを助言する。

消費生活センターで取り扱う案件が予備的に問合せ消費生活センターの役割を本人に説明

見守り関係者と消費生活センターが顔の見える関係に

(5) 消費者被害の啓発・発見の難しさ

消費者被害は外観から発見できない、隠す傾向が強い
最新の手口や話題を学び、話題提供のグッズを活用
被害者の落ち度でなく、悪質業者の手口が巧妙

高齢者は消費者被害に遭ってもあきらめる傾向が強い
自分の被害救済と被害拡大防止のため相談

3 消費者安全確保地域協議会の設置と活動

(1) 「消費者安全確保地域協議会」とは

消費者安全法改正(平成28年4月施行)により導入

「地方公共団体の関係機関は、…消費生活協力団体・協力員その他の関係者を構成員とする消費者安全確保地域協議会を設置することができる」

消費者庁の政策目標

- ・人口5万人以上の市町(約550)に全部設置
(地方消費者行政強化作戦)

現状は

(2) 消費者被害防止ネットワークと 消費者安全確保地域協議会の関係は

(ア) 既存のネットワークがある場合、新たに設置？
基本的に同じ組織のままで良い

(イ) 安全確保地域協議会の位置付けの例

(A) 高齢者部門のネットワークに消費者部門が参加し
消費者安全確保協議会としても位置付け

(B) 警察部門・消費者部門によるネットワークを
消費者安全確保協議会に位置付け

(ウ) 消費者安全確保地域協議会とする意義
行政組織上も継続的な連携・活動へ
担当者が交代しても継続

「消費生活協力員・協力団体」の委嘱
参加する見守り関係者に消費者被害の意識向上

「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報
を共有できる。

構成員の守秘義務を規定し、個人情報保護法の
第三者提供制限の例外として効果的な見守りへ

4 消費者被害防止ネットワークで何をするか

(1) 消費者被害防止の継続的な活動

最新の事例を学ぶ

消費生活センターの出前講座の活用

被害に遭わない消費者教育から、

連携し行動する消費者市民の育成へ

啓発活動の実践交流

チラシ配布、寸劇等の取組

発見し通報する事例紹介

(2) 悪質商法の手口を学び紹介する グッズを活用

見守り情報 (国民生活センター)

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>



訪問販売お断りステッカー・迷惑電話防止装置の呼びかけ



北海道:当別町



白老町



迷惑電話チェッカー



振り込め詐欺見張り隊

(3) 商品事故・リコール情報

消費者庁リコール情報サイト

回収・無償修理等情報をお届けします!



★特集★重大事故が多発しているリコール製品

消費生活用製品安全法に基づく、平成28年度 製品事故報告から

注意喚起

[詳細はこちら](#)



★特集★冷暖房器具の入替え時のリコール品点検

リコールや注意喚起が行われているものをまとめて掲載

注意喚起

[詳細はこちら](#)

平成28年度中に事業者から報告された重大製品事故802件
リコール(回収、無償修理等)の対象製品89件
消費者庁リコール情報サイトに製品名・型式・写真を掲載

5 誰が担うか

消費者被害防止サポーターの養成と連携

(1) 消費者被害防止サポーターとは

消費者問題を積極的に学び地域で活動する市民

高齢者福祉関係者

地域団体関係者

民間事業者

一般消費者市民

(2) 消費者被害防止サポーターの現状

平成28年4月1日現在、30の都道府県、117の市区町村(政令市を含む)が地域サポーター制度を有している。

(消費者庁「平成28年度 地方消費者行政の現況調査」81頁)

自治体で養成しているが、活動の機会が提供されていない

6 今後の課題

(1) 消費者被害防止ネットワークの活動継続の課題

ネットワーク参加者の拡大

消費者問題に関心を持つ**消費者市民サポーターの養成**
仲間を増やそう

市町村消費生活センターの事業拡大 + サポーターとの連携

被害防止グッズの制作・供給

「**悪質商法啓発チラシ**」、「**訪問販売お断りステッカー**」、「**迷惑電話対策装置**」
グッズ作りは都道府県と市町村が連携

委託事業による展開も

消費者行政担当職員の増員

相談・啓発の調整役から、連携の調整役へ

地元の消費者行政を強化しよう

勧誘内容が再現できない消費者の救済手段

判断力不足に付け込んだ不当な契約の取消権

消費者契約法改正を

(2) 地方消費者行政への国の財政支援

平成20年まで 地方交付税 90億円

平成21年～

・地方交付税 180億円に増額

地方消費者行政の独自財源 約120億円～130億円

・地方消費者行政活性化交付金 年間約40～60億円

平成24年～

・地方交付税 270億円に増額

地方消費者行政の独自財源 約120億円 **独自財源の増額**

平成27年～

・地方消費者行政推進交付金 約40億円 + 補正

平成29年度までの新規事業に限り利用できる

平成30年度概算要求

・地方消費者行政推進交付金 30億円

交付要領の見直し

・地方消費者行政強化交付金(新交付金) 10億円

交付対象事業・交付割合など

地域のネットワークで消費者被害を防ごう

ご清聴ありがとうございました

池本誠司